后疫情时代高校图书馆云服务模式研究
——以华侨大学图书馆为例

张子华 张磊屏 王展妮
（福建省厦门华侨大学图书馆，福建 厦门 361021）

摘 要：根据后疫情时代学校教育的特征，基于教育 OMO 模式，提出高校图书馆云服务模式功能需求，分析研究为了做好后疫情时代应急快速响应，做好图书馆云服务，发挥图书馆资源优势，及时开启 OMO 教育模式，提升图书馆传统服务；做好学校教学科研支持服务；发挥 OMO 云服务优势，做好图书馆科技服务；建立高校图书馆联盟 OMO 模式，应对突发事件快速反应服务策略。

关键词：后疫情时代；云服务；常态化；心理健康教育；OMO 模式 **中图分类号：**G633 **文献标识码：**A
文章编号：1671-0134（2022）06-086-03 DOI：10.19483/j.cnki.11-4653/n.2022.06.026
本文著录格式：张子华，张磊屏，王展妮．后疫情时代高校图书馆云服务模式研究——以华侨大学图书馆为例 [J]. 中国传媒科技，2022（06）：86-88.

导语

后疫情时代并不是人们想象的疫情完全消失，小规模暴发不确定性会成为未来人类社会的常态，在线学习和居家办公也将为常态。作为知识服务和资源保障的高校图书馆，如何快速行动应对好疫情时期的信息知识服务值得探究。基于 OMO（Online Merge-Offline）教育模式功能需求，提出图书馆应开启云服务 OMO 教育模式，发挥线上线下融合，发挥图书馆资源优势，发挥高校图书馆在科学研究、课程建设、学科建设等方面的作用。[1]

1. 后疫情时代传统图书馆云服务研究

1.1 危机教育常态化

疫情防控期间，大家长期居家，交往与联络受限。人际交往变少，很多孩子整天沉迷于网络虚拟世界，导致心理问题大量出现。疫情过后，回到学校，面对各种考试和功课，心理适应能力变差，有些学生产生了焦虑、迷茫等消极情绪，各种心理问题变得高发频发。

疫情期间，华侨大学图书馆（以下简称我馆）积极配合学校开展防疫、危机、心理健康教育，把危机教育作为新常态。积极推出疫情相关科普类电子书；依托 OMO 线上平台制作多种教育视频；同时举行小型图书展及图片展。教育学生养成在灾难和危机面前理智判断、沉着应对、具备科学决策的生存能力。[2]

1.2 营造安全物理空间

为了更好地做好疫情防控工作，我馆采用了二维码预约制限制人数措施，学生可以通过扫描二维码网上预约学习座位；疫情防控期间除了做好消杀防护措施，我馆还从整体与细节上全方位考虑防护需要，把空间进行合理改造，减少人员聚集和密切接触，积极为学生创造小而精的安全学习空间；改造多个适合 3~4 人合作学习的研究间，配备电脑和通畅网络，馆员提前准备好学生所需书籍；提供多个小型报告厅便于师生开展教学和讨论研究，学科馆员协助提供所需要的电子资源和数据库，以期为师生提供合适空间布局，提高图书馆空间利用率。[4]

1.3 挖掘网上免费资源

后疫情防控期间我馆利用图书馆主页、微信公众号、微博账号服务师生，在线解答师生咨询。我馆积极同信息处加强合作，在原有 LibVPN 通道的基础上，另建一条高速通道 WebVPN，拓宽访问渠道，校外读者通过 VPN 访问图书馆，检索相关的教材和教辅资料，满足了师生海量的信息资源需求；另外积极协调知网、Elsevier、Web of Science 等多家数据商，在最短的时间内加入了中国教育科研网统一认证与资源共享基础设施联盟（CARSI），至此我馆开通校外访问统一身份认证系统的数据库平台已达 11 个，有效保证了全校师生高效地利用学术资源。[3]

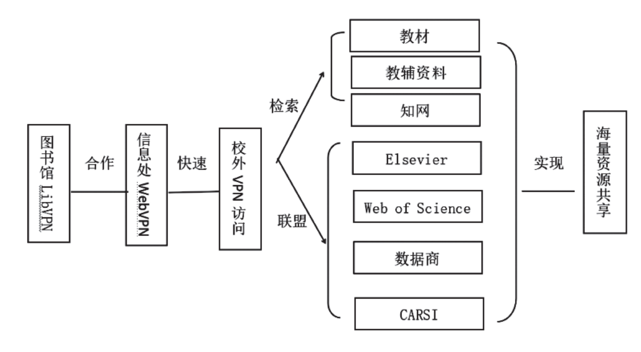


图 1 网上免费资源获取

课题项目：华侨大学教育管理课题（项目编号：2020HJY13）；华侨大学教育管理课题（项目编号：2021HJY10）。

我馆还对超星数据库的校外绑定注册环节进行全面的优化，通过读秀平台等，全力保障师生远程阅读便利；再通过超星电子图书、方正高校教参库、电子图书数据库，最大程度地满足广大师生用书，教学正常顺利进行。

2. 做好图书馆教学科研支持云服务研究

OMO 概念是 2017 年由李开复提出，随着技术的发展，目前越来越被重视运用在教培行业。OMO 模式指的是线上和线下的深度融合，是继 O2O 之后市场效率更大提升的商业模式。

反反复复的疫情对教育的冲击很大。小规模疫情暴发，马上就要启用线上教育模式。教育部举行新闻发布会公布，截至 2020 年 5 月 8 日，全国共有 1454 所高校开展在线教学，103 万名教师在线开出 107 万门课程，参加在线学习的大学生共计 1775 万人，合计 23 亿人次。后疫情时代，在线教育是疫情防控期间确保教育连续性的有力手段。[5]

2.1 以 OMO 模式做好图书馆阅读推广

2.1.1 立德树人教育

在防疫常态化背景下，我馆积极制作了 OMO 模式宣传视频：《厉害了我的国》纪录片、《多彩中国》影视展播等；线下开展“庆祝中国共产党成立 100 周年”经典诗词展和图片展，加强爱国主义教育，增强学生的爱国热情和荣誉感。

2.1.2 自我管控能力培养

后疫情时代，学校的使命是把学生培养成独立自主的人。我馆通过短视频和线下小型展览教育学生养成自我管理能力，把培养学生成为自觉、自主、自爱、自立、自强的人。学会学习，学会成长，有信仰有担当，在平凡中书写着不凡的人生。

2.1.3 推广阅读云服务

我馆以“世界读书日”为契机，利用数字化平台大力开展“云服务”。2020 年 4 月 23 日以 OMO 教育模式开展线上“一点时间・点亮未来”为主题的读书月系列活动、通过网站、微信、微博、直播公众平台等多种渠道，开展“共读”活动、“我见证 中国力量”朗读活动、21 天读书打卡活动以及 2020 年图书馆影评大赛、春暖花开书评大赛等活动。以此唤醒师生们的阅读激情，在真正意义上做到“把学习作为一种追求、一种爱好、一种健康的生活方式，做到好学乐学”。让读者便捷参与、感受数字阅读的乐趣，读者通过与图书馆公众号互动，获得图书馆精心推荐的书籍，借助书籍的力量，获得精神食粮，获取强大的正能量。

2.2 助力教学科研支持服务

联合国教科文组织表示，新冠肺炎疫情造成全球至少 191 个国家和地区停课，至少 15 亿学生受到影响。突如其来的疫情，使在线教育模式成为世界教育的重要发展方向。

2.2.1 精选网上电子资源

我馆利用超星免费提供的丰富多样的在线课程平台，进行挖掘、统筹整合，加强线上课程建设，加强与数据商合作，精选适合学校教学特色的课件。针对外文数据库集中推介 Elsevier、IEEE、ACS、ASME 等，同时还推出 Web of Science 在线大讲堂、IEEE Xplore MOOC 春季课堂、中科免费信息素养视频课程等多元化在线教学视频和讲座视频，让文献服务不断档。[6]

2.2.2 强化区域合作

我馆积极和数据库商及出版商加强合作，对许多免费访问电子资源进行搜集、整理和归类，通过图书馆主页和公众号推送。和超星读秀、FUlink 兄弟院校合作，通过电子书下载、文献传递，从专业保障和精准服务方面，为师生疫情防控期间学习提供了强有力的支持保障。

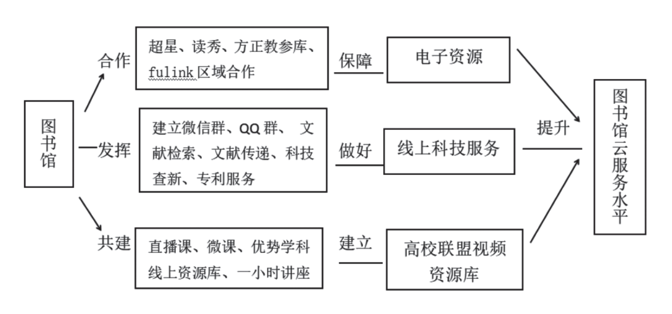


图 2 学科服务导图

3. 后疫情时代图书馆科技云服务研究

为了应对突发的小范围疫情，我馆快速组建图书馆学科服务微信群和 QQ 群。截至 2020 年 3 月 8 日，我馆图书馆学科服务微信群已服务科研人员 191 人次、进行文献传递 758 篇、科技查新报告 4 份，并实现了在线服务与证明材料的零接触式送达，保障全校师生在项目申报、评奖评优和职称评定等工作中的需求。

疫情防控期间，为了保证全校教学科研人员的科学研究，我馆开展线上 OMO 检索服务。对读者被收录在 EI、SCI、SSCI、A&HCI、CPCI 等的论文成果及时提供证明。保证师生在各类奖项申请、职称评定等提供文献收录依据。

我馆通过举办线上高校王者检索、金融案例检索等各类数据库竞赛活动，使读者全面了解了图书馆的数据库资源及功能，掌握高效、科学的信息检索方法，提升了学生的信息素养以及自主学习能力。

疫情防控期间，我馆加强 OMO 线上平台建设，积极提供科技查新线上服务与专利服务。为科技人员进行科技研究开发提供可靠而丰富的信息。从专利信息检索方法与工具使用、专利信息分析方法及图表制作、专利信息解读与报告撰写，以及专利导航、专利挖掘布局、知识产权分析评议等方面开展工作，支持学校“双一流”学科建设。

表 1　疫情期高校图书馆学科服务内容调查

图书馆	服务方式	服务内容	查收查引	科技查新	统计量
北京大学图书馆	图书馆主页、微信公众号、官方微博、QQ群、电话	电子资源校外访问、线上助教研、汇总免费电子资源、在线培训课程、线上一小时讲座	线上、线下	线上、线下	累计阅读量 88，516 次，微信回复 630 多名读者咨询；送书到楼服务师生 383 人，送书 4142 册
上海师范大学图书馆	图书馆主页、微信群、QQ群、电话、网络视频、师生文献服务群	电子资源校外访问、提供教参线上资源，网上电子教材、汇总免费数字资源、开设数字资源讲座	线上、线下	线上、线下	2020 年度约 50 份博士论文、800 份硕士论文送审前查重工作；线上教材阅览下载 3 天之内达到 1.1 万次
同济大学图书馆	图书馆主页、微信公众号、微博、邮箱、电话、QQ群	电子资源校外访问、免费电子资源、线上讲座	线上、线下	线上、线下	2020 年上半年，微信公众号发送推文 273 篇，阅读量 193394 次，回答问题 610 个
华侨大学图书馆	图书馆、微信、微博、QQ群、邮箱、电话、师生文献服务群	电子资源校外访问、汇总免费电子资源、疫时信息服务	线上、线下	线上、线下	微信服务师生 763 人次，解答 39842 个提问，解答师生咨询 40224 条

4. 后疫情时代图书馆区域云联盟研究

为提高应变突发事件能力，建议共同组建服务团队，以 OMO 方式开展服务合作，实现 FULink 资源共享，资源相互开放、联合推送的联盟服务，提高图书馆 OMO 服务质量。

4.1　共建 OMO 线上联盟平台

后疫情时代，可以把各个学校分散的资源进行汇总，建设联盟资源统一系统平台，供各校选择使用。各成员馆依据自己优势学科，创新性地推出本学科领域的直播课和视频微课，提交到联盟平台，联盟进行联合打造系列学科服务栏目，打造多个优势学科资源库，统一在联盟 OMO 平台分享和使用。各个学校根据需求在联盟平台选择。联盟平台解决了学校资源及资金短缺问题，实现高校图书馆联盟资源共享优势，满足各个学校教学科研所需，为福建省高校读者带来便捷的一站式服务。[7]

4.2　联合打造 OMO 线上直播团队

疫情防控期间，直播带货风靡全球。高校图书馆可以尝试通过直播的形式推动图书馆在线服务的创新，图书馆联盟可以挑选成员馆优秀馆员构建专业化的直播团队，制作在线直播课程、一小时讲座等在联盟平台发布，打造图书馆 OMO 直播服务体系，实现各馆线上直播共享，吸引读者使用，最大发挥联盟资源的利用率。

结语

总之，国内各高校后疫情防控期间开展学科服务已初见成效，疫期不停摆，开展云端教学已成常态化。应对疫情，作为资源保障的高校图书馆应快速反应，解决师生居家网课资源短缺问题[8]，基于此，研究建立 OMO 教育模式，线下线上融合，改进传统图书馆学科服务模式，利用全省高校图书馆联盟，实现云端资源共建共享和学校教学科研支撑的云服务作用，发挥高校图书馆在科学研究、课程建设、学科建设等方面的重要作用。媒

参考文献

[1] 梁剑 . 疫情背景下高校“云课堂”在线教学相关问题的研究分析 [J]. 中国多媒体与网络教学学报（上旬刊），2020（6）：43-45.

[2] 雷舒雅 . 新冠疫情背景下高校在线直播教学的问题与对策分析 [J]. 现代商贸工业，2020（17）：32-33.

[3] 赵亦可 . 新型冠状病毒肺炎疫情背景下的图书馆线上服务探析 [J]. 洛阳理工学院学报（社会科学版），2020（2）：92-96.

[4] 程丞 . 新冠肺炎疫情下的图书馆公共卫生防疫工作新思考 [J]. 图书馆研究与工作，2020（4）：10-13.

[5] 沈丽燕 . 后疫情时代高校教师教育信息化高效培训路径探索与应用分析—疫情防控期间 C9 高校教师教育信息化培训探析 [J] 中国教育信息化，2021（4）：62-67.

[6] 郭玮 . 新冠肺炎疫情防控期间大学图书馆开展线上服务的思考 – 以兰州大学图书馆为例 [J]. 高校图书馆工作，2020（3）：71-74.

[7] 傅敏 . 后疫情时期高校图书馆线上服务联盟的思考 [J]. 江苏经贸职业技术学院学报，2021（2）：59-62.

[8] 李洪波，孙艳，童明 . 媒体技术融合创新——构建混合云服务平台 [J]. 中国传媒科技，2017（7）：43-44.

作者简介：张子华（1966-），女，山东，副研究馆员，研究方向：图书情报学、数据分析；张磊屏（1978-），女，河南，馆员，研究方向：文献学、历史学；王展妮（1980-），女，黑龙江，副研究馆员，研究方向：文献学、图书情报学。

（责任编辑：张晓婧）